

Klachtenbeleid

Doel

YMCA Nederland streeft ernaar uitstekende programma's en diensten te leveren. We erkennen dat er af en toe zorgen of klachten kunnen zijn, dat onze belanghebbenden het recht hebben om deze te uiten, en dat er daarvoor geschikte kanalen moeten zijn. Dit beleid is bedoeld om ervoor te zorgen dat klachten van leden, vrijwilligers, medewerkers en externen over YMCA-diensten en -programma's snel, consequent en eerlijk worden behandeld. De YMCA erkent dat de manier waarop een klacht wordt afgehandeld, cruciaal is voor de relatie van de klager met de organisatie.

Leidende principes

- Het is in het belang van alle partijen dat klachten snel worden behandeld en zo spoedig mogelijk worden opgelost.
- De beoordeling van klachten gebeurt eerlijk, onpartijdig en met respect voor alle betrokkenen.
- Klagers worden geïnformeerd over hun mogelijkheid om hun klacht door te geven aan een hoger geplaatste medewerker als zij ontevreden zijn over de behandeling of uitkomst.
- Klagers krijgen duidelijke en begrijpelijke redenen voor beslissingen met betrekking tot klachten. Tijdens het beoordelingsproces worden updates verstrekt.
- Klachten worden gebruikt om diensten, beleid en procedures te verbeteren.

Definitie

Een klacht wordt gedefinieerd als een uiting van ontevredenheid over een dienst of programma, een actie of beslissing van de YMCA, of de manier waarop YMCA-beroepskrachten of vrijwilligers hun taken uitvoeren. Klachten ontstaan meestal wanneer iemand van mening is dat:

- De YMCA iets niet heeft gedaan zoals afgesproken of verwacht.
- Een YMCA-beleid of -procedure niet is gevolgd.
- Een YMCA-beleid of -procedure oneerlijk of onvoldoende is.
- Er een fout is gemaakt.
- YMCA-beroepskracht of vrijwilligers op een onjuiste manier hebben gehandeld.

Een klacht verschilt van een vraag, feedback of een suggestie.

Procedure

Informele klacht

Als je een klacht of zorg hebt, wordt je aangemoedigd om de kwestie te bespreken met de beroepskracht of vrijwilliger die het meest betrokken is bij de situatie. Dit kan persoonlijk, telefonisch of via e-mail. Als jouw klacht niet wordt opgelost of als je je ongemakkelijk voelt om het met de betreffende persoon te bespreken, kan je de algemeen secretaris informeren. Dit informele proces kan veel vragen of eenvoudige fouten oplossen.

Elke klacht wordt zo snel mogelijk behandeld. Wanneer een mondelinge klacht wordt ontvangen, zal de beroepskracht of vrijwilliger luisteren en proberen de klacht te begrijpen. Als er vervolgactie nodig is, worden basiscontactgegevens (zoals naam, telefoonnummer en e-mailadres) onmiddellijk genoteerd.

Formele klacht

Als jouw zorg niet is opgelost via het informele proces, kan je een formele klacht indienen per post of e-mail:

YMCA Nederland

T.a.v. de Algemeen Secretaris
Soestdijkerweg 10b,
3734 MH Den Dolder
robert@ymca.nl

Vermeld je contactgegevens, aangezien de YMCA geen anonieme klachten in behandeling neemt. Als je vanwege een beperking geen schriftelijke klacht kunt indienen, kan je contact opnemen met de YMCA om een passende oplossing te bespreken.

Proces

Zodra je een klacht hebt ingediend, zet de YMCA zich in om deze snel, consequent en eerlijk af te handelen. Je wordt met respect behandeld en op de hoogte gehouden van de status van jouw klacht. Binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht ontvang je een bevestiging. Indien mogelijk wordt ook een inschatting gegeven van de duur van het onderzoek.

De YMCA streeft ernaar om alle klachten binnen 14 dagen na ontvangst op te lossen. Als deze termijn niet haalbaar is, wordt je op de hoogte gebracht van de reden en ontvang je een aangepaste tijdsplanning. Na afronding van het onderzoek ontvang je duidelijke redenen voor de genomen beslissingen.

Beroep

Als je niet tevreden bent met de bevindingen of de corrigerende actie, kan je binnen 14 dagen na ontvangst van de beslissing een schriftelijk beroep indienen bij onze klachtenfunctionaris van YMCA Nederland. De beslissing op dit niveau wordt als definitief beschouwd.

Klachten over de Voorzitter/Algemeen secretaris

Als je een klacht heeft over het bestuur of de Algemeen Secretaris, of over een beslissing van het bestuur met betrekking tot schorsing/royement van een lid in overeenstemming met de statuten van de organisatie, kan je een schriftelijk beroep indienen bij de Klachtenfunctionaris.



Klachtenfunctionaris, YMCA Nederland

Soestdijkerweg 10b,
3734 MH Den Dolder

klachten@ymca.nl

Vertrouwelijkheid en bescherming tegen represailles

De YMCA doet haar uiterste best om de vertrouwelijkheid van de persoon die een klacht of zorg meldt te waarborgen. In sommige gevallen, met name bij programma's die gefinancierd worden door partnerorganisaties, kan het nodig zijn om klachten te delen met deze instanties.

Niemand die te goeder trouw een klacht indient onder dit beleid, zal worden blootgesteld aan intimidatie of represailles.

Dossiervorming

Formele klachten en de bijbehorende oplossingen worden geregistreerd op het Klachtenregistratieformulier en beoordeeld door de Algemeen Secretaris. De vastgelegde informatie omvat:

- Een beschrijving van de klacht.
- De persoon die de klacht heeft behandeld.
- De tijdlijn van de afhandeling.
- Een beschrijving van de oplossing.

Jaarlijks wordt een samenvatting van ontvangen formele klachten (inclusief aantal en type) gerapporteerd aan het hoofdbestuur van YMCA Nederland.

Overzicht van het proces

Bespreek met een medewerker

Bespreek de kwestie met een medewerker persoonlijk, telefonisch of via e-mail.

Bespreek met de Algemeen Secretaris

Als het niet is opgelost, bespreek het met de Algemeen Secretaris.

Formele klacht

Als het niet informeel kan worden opgelost, kan je een formele klacht indienen per post of e-mail. De YMCA ontvangt de klacht en stuurt deze door naar de Algemeen Secretaris. De YMCA streeft ernaar de klacht binnen 14 dagen af te handelen.

Beroep bij de Klachtenfunctionaris

Als je nog steeds niet tevreden bent met de uitkomst, kan je binnen 14 dagen beroep aantekenen bij de klachtenfunctionaris.